

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI KAJIAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT SESUAI DENGAN PERMEN PAN RB RI  
NO. 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN**

**TESIS**

OLEH

**SURIYATI  
NPM. 181801063**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Sesuai Dengan PERMEN PAN RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan**

Oleh :

**N a m a** : **Suriyati**  
**N P M** : **18180163**  
**Program Studi** : **Magister Ilmu Administrasi Publik**  
**Pembimbing I** : **Dr. Warjio M.A.**  
**Pembimbing II** : **Dr. Isnaini, S.H., M.Hum**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang standar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai PERMENPAN RB RI No. 14 tahun 2017 telah diselenggarakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Akan tetapi masyarakat belum memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan informasi, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya pelayanan perpustakaan yang diperoleh melalui pengaduan masyarakat dari kotak saran. Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan publik oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan berdasarkan kepuasan masyarakat dari aspek strategi, standar pelayanan dan survei kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dengan sampel sebanyak 80 (delapan puluh) orang dengan menggunakan teknik skala Likert. Informan dalam penelitian ini adalah kepala Dinas, kepala seksi layanan kepustakaan, pegawai seksi layanan kepustakaan, tenaga teknis perpustakaan dan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada informan, observasi terhadap objek yang diamati, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian diketahui bahwa aspek upaya kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Perpustakaan Kota Medan sudah memadai dan dilaksanakan dengan melihat aspek standar penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan dari kepuasan masyarakat dilakukan survei dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017. Hasilnya diperoleh bahwa kepuasan masyarakat tergolong baik karena dari 9 (sembilan) unsur survei terdapat 4 (empat) unsur yang baik meliputi persyaratan, prosedur, waktu, biaya, sedangkan 5 (lima) unsur yang perlu ditingkatkan lagi meliputi : produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta tindak lanjut penanganan pengaduan atas saran dan masukan, sarana prasarana dan/fasilitas.

**Kata Kunci : Analisis penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Perpustakaan Umum, Kepuasan Masyarakat**



## ABSTRACT

***Analysis of Public Service Quality through Study of Community Satisfaction Index in Accordance with PERMEN PAN RB RI No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Surveys at Department of Library and Archives of Medan City***

**By :**

**Nama** : **Suriyati**  
**NPM** : **181801063**  
**Study Program** : **Master of Science Public Administration**  
**Supervisor I** : **Dr. Warjio, MA**  
**Supervisor II** : **Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

Implementation of public service based on the the standards public satisfaction indeks related to Regulation Minister for the Empowerment of State Apparatus and Beaurocracy Reform No. 14 of 2017 had been organised in Medan City Library Instance. But, the societies do not use the library as an information and sciences sources. It causes of some factors related to the lack of library service which is gained from the suggestion box. The purpose of this study was to analyze the optimization strategy carried by Medan City Library Instance based on public satisfaction that viewed from aspects strategy efforts, service standards and the satisfaction of public. This research has been conducted in Medan City Library Office with 80 person as informant, and determination of informants by using Likert Scale. The informants in this study was head office, head of library service section, employee of library service section, technical personnel library and society. The research method used is descriptive method with qualitative approaches. The data collection techniques was performed under informants interviews, observation of the object, documentation and literature. The results of the study showed from aspect of efforts to optimization public service that has been done by the office was adequate and implemented by standards service. Meanwhile, the public satisfaction survey used Regulation Minister for the Empowerment of State Apparatus and Beaurocracy Reform No. 14 of 2017. It can be seen that the public satisfaction was quite good because from the 9 scope survey there were 4 good element which covers the requirements, procedures, time, cost, while 5 others element still need to be improved like product services, executive competence, implementing behavior, intimation services and follow up complaints on the advice and suggestion.

**Keywords :** ***Analyzing of Public Service, Public Library Services, Public Satisfaction.***

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian .....	7
2.1.1 Pengertian Analisis .....	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	9
2.1.3 Pengertian Publik .....	10
2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik .....	11
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	12
2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik .....	14
2.2 Perpustakaan Umum .....	17
2.2.1 Definisi Perpustakaan .....	17
2.2.2 Definisi Perpustakaan Umum .....	17
2.2.3 Pelayanan Publik pada Perpustakaan Umum .....	18
2.3 Kajian Terdahulu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Lokasi Penelitian .....	29
3.3 Defenisi Konsep dan Operasional .....	29



3.3.1 Definisi Konsep .....	29
3.3.2 Definisi Operasional .....	30
3.4 Informan Penelitian .....	30
3.5 Metode atau Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Metode atau Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi .....	35
4.1.1 Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan	35
4.1.2 Sumber Daya Perangkat Daerah .....	79
4.2 Jenis Pelayanan .....	87
4.3 Koleksi .....	90
4.4 Hasil Penelitian .....	93
4.3.1 Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.	95
4.3.2 Bagaimana kualitas kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. ....	106
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	132
5.2 Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola, dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan secara efektif diharapkan mampu menjadi wadah sekaligus media untuk dapat mengembangkan minat baca masyarakat. Oleh sebab itu, dengan berkembangnya minat baca diharapkan turut mendorong minat masyarakat untuk mendayagunakan perpustakaan dengan maksimal, namun yang menjadi persoalan mendasar adalah masyarakat belum memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan informasi dengan sebaik-baiknya, hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kurangnya pelayanan dari perpustakaan tersebut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007*).

Peningkatan kualitas dari penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan menuntut adanya kepekaan ( Responsivitas ) dari penyelenggara layanan tentang apa yang sebenarnya menjadi keinginan, aspirasi serta kebutuhan pengguna layanan, kepuasan pengguna layanan merupakan kunci utama yang sangat penting bagi penyelenggara pelayanan apabila ingin dihargai dan terus dipergunakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Berkaitan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan yang dilayani, perpustakaan harus menyediakan berbagai koleksi bacaan bahan pustaka. Hal ini harus dipahami

sebagai bentuk layanan perpustakaan merupakan kegiatan pemberian



layanan kepada pengguna jasa perpustakaan yang mencari kebutuhan informasi dari berbagai koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan agar dapat melayani dengan maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, Penulis berpendapat bahwa masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan agar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan mampu menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan yang didambakan serta mampu bersaing dan memberikan berbagai pengetahuan serta pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat.

Peneliti memilih Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sebagai tempat penelitian dikarenakan letaknya yang sangat strategis di tengah Kota Medan dan aksesnya sangat mudah dijangkau sarana transportasi, memiliki pengunjung dari berbagai suku, agama dan latar belakang serta pendidikan yang beragam serta memiliki Pustakawan yang sudah tersertifikasi, disamping itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan juga telah mendapatkan penghargaan sertifikat akreditasi dengan nilai B dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia ( PUSNAS RI ) di tahun 2019. Selain itu, pengaduan dalam bentuk laporan dari pengunjung perpustakaan yang disampaikan melalui kotak saran yang tersedia juga menjadi pertimbangan khusus bagi peneliti untuk mengetahui mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sebagai penyelenggara pelayanan publik sekaligus untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengunjung perpustakaan itu sendiri.

Lebih jauh lagi keefektifitasan dari kualitas pelayanan perpustakaan masih perlu dipertanyakan hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pengguna perpustakaan yang masih rendah, rendahnya kunjungan pengguna perpustakaan ini dapat dilihat dari hasil laporan buku pengunjung setiap harinya yaitu rata-rata pengunjung lebih kurang 100 – 200 pengunjung per hari dengan jumlah buku yang dipinjam lebih kurang 70 eksemplar perhari berdasarkan informasi dari sirkulasi simpan pinjam, hal ini tentu saja masih relatif sedikit mengingat jam operasional perpustakaan yang buka setiap hari Senin s/d Jum'at mulai pukul 08.00 sd 19.00 Wib, Sabtu dan Minggu mulai pukul 09.00 s/d 17.00 Wib, selain itu jumlah koleksi buku yang belum maksimal juga masih menjadi kendala, masalah ini tentu saja tidak terlepas dari jumlah pagu anggaran dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) yang masih kurang, disamping sarana dan prasarana yang belum memadai, dilain sisi jumlah petugas serta kompetensi terkait pengetahuan, keahlian, keterampilan serta pengalaman masih sedikit dan perlu ditingkatkan lagi termasuk petugas yang berlatar belakang S-1 perpustakaan. *(Data dari sub. bagian umum kepegawaian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan tahun 2019)*

Pengukuran terhadap keefektifitasan dan kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan secara rutin dan berkesinambungan juga perlu dilakukan sehingga akan dapat diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna perpustakaan selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan, apakah pelayanan yang diberikan selama ini telah memuaskan pengguna perpustakaan atau apa saja kekurangan serta kelemahan -



kelemahan dari petugas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Kunci mutlak bagi suatu instansi untuk terus meningkatkan kegiatan pelayanan publik akan dirasakan masyarakat dari kualitas pelayanannya di mana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka masyarakat akan merasa semakin puas namun sebaliknya jika kualitas pelayanan rendah maka masyarakat pun akan merasa kurang atau bahkan tidak puas. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Davis dalam Arief (2007:118) merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi untuk memperoleh kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya.

Menurut Arief (2007:169) kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk. Hingga saat ini pelayanan yang berdimensi kepuasan ini masih banyak dihadapkan pada berbagai kendala. Kendala tersebut bisa datang dari faktor teknis yang menyangkut pada gangguan pelayanannya yang kurang optimal atau dari faktor metode yang menyangkut masalah prosedurnya yang berbelit-belit dan tidak jarang pula sebagai akibat dari faktor manusianya yang kurang memahami falsafah dari pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan terasa kurang berkesan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik melakukan kajian

## Analisis mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Kajian Universitas Medan Area"

**Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PERMEN PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan”** sehingga persoalan perpustakaan yang secara langsung terkait dengan pelayanan publik dapat dipecahkan dan memberikan solusi yang baik dan tepat demi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perpustakaan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Di dalam kajian ini akan ditegaskan dan dirumuskan secara jelas mengenai permasalahan di atas. Ada pun fokus masalah dalam kajian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
2. Bagaimana kualitas kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui kualitas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini terbagi atas 2 (dua) manfaat, yaitu manfaat teoritis dan praktis.

### 1. *Manfaat Teoritis*

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi dalam menambah bahan bacaan terhadap khasanah ilmu pengetahuan program studi magister administrasi publik terutama mengenai aspek Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PERMEN PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan” khususnya berdasarkan kepuasan masyarakat. Serta memberikan kontribusi bagi penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

### 2. *Manfaat Praktis*

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alternatif masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, instansi terkait serta pemerhati pelayanan publik. Khususnya bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan untuk menyusun rencana kerja dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. dan bagi pihak masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan agar lebih berpartisipasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah disamping menumbuhkan kembangkan minat dan budaya membaca.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka adalah bagian dari penelitian, tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel pokok, sub variabel atau pokok masalah yang ada dalam penelitian, (Sugiono, 2010:52).

Untuk menerangkan Analisis Kualitas Pelayanan Publik melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan PERMEN PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan penulis membuat tinjauan pustaka yang penulis kutip dari berbagai teori para ahli dan mereview kajian terdahulu.

#### 2.1 Pengertian

##### 2.1.1 Pengertian Analisis

Apa itu analisis? Secara umum, arti analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Analisis atau analisa berasal dari kata Yunani kuno *analusis* yang berarti melepaskan. *Analusis* terbentuk dari dua suku kata, yaitu *ana* yang berarti kembali, dan *luein* yang berarti melepas, jika digabung berarti melepas kembali atau menguraikan. Kata *analusis* ini diserap ke dalam bahasa Inggris menjadi *analysis*, yang kemudian juga diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi analisis.



Pengertian analisis secara umum adalah sebuah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Menurut Harahap (2004) pengertian analisis adalah suatu upaya untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.

Pengertian analisis menurut Peter Salim dan Yenni Salim (2002) antara lain adalah sebagai berikut:

- Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya).
- Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan
- Analisis adalah penjabaran (pembentangan) sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.
- Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipotesis (dugaan, dan sebagainya) sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian (pengamatan, percobaan, dan sebagainya).
- Analisis adalah proses pemecahan masalah (melalui akal) ke dalam bagian-bagiannya berdasarkan metode yang konsisten untuk mencapai pengertian tentang prinsip-prinsip dasarnya.

Menurut Komaruddin (2001) analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda

komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

### 2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Budiman Rusli dalam (Sinambela, 2014:3) berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan dibutuhkan akan semakin menurun. Dalam Sinambela (2014:3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia

Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2013:128). Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2014:5). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.



Berdasarkan konsep di atas, Normann dalam Sabaruddin (2015:10) menjelaskan karakteristik tentang pelayanan yaitu :

- a. pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
- c. produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

### 2.1.3 Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Sinambela, 2014:5). Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerjasama dalam pencapaian tujuan (Moenir, 2014:2). Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### 2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik

Dari kedua pengertian di atas baik pelayanan maupun publik dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang disebut masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Hardiyansyah, (2011:25) pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang No. 25 tahun 2009 adalah undang undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Tujuan pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai

dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;



3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaran negara atau pemerintah dalam sebuah produk dari suatu organisasi atau institusi baik jasa dan barang yang harus memberikan manfaat serta kepuasan kepada masyarakat. Sistem pemberian layanan diberikan secara terbuka, efisien, efektif dan tidak diskriminasi.

### **2.1.5 Standar Pelayanan Publik**

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Unsur Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009, dan di dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Unsur Standar Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

#### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan

bagi penyedia dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. *Waktu Penyelesaian*

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. *Biaya/Tarif*

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### 5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### 6. *Kompetensi Pelaksana*

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. *Perilaku Pelaksana*

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. *Penanganan Pengaduan,*

Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 9. *Sarana dan prasarana*

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).



Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.1.6. Kualitas Pelayanan Publik

Hubungan pelayanan dengan administrasi publik erat kaitannya di mana pelayanan merupakan kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kualitas dapat juga didefinisikan dalam berbagai macam definisi, di antaranya seperti yang didefinisikan oleh Philip B. Crosby dalam Sinambela (2014:42) yang berpendapat bahwa mutu atau kualitas berarti kesesuaian terhadap persyaratan. Crosby juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses kualitas dalam organisasi. Sedangkan kualitas menurut Monthomery dalam Rahayuningsih (2015:1) yaitu *quality is the extent to which meet the requirement of people who use them*, jadi suatu produk apakah itu berbentuk barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat

memenuhi kebutuhannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memuaskan kebutuhan atau tuntutan dari masyarakat. Meningkatkan kualitas produk atau jasa merupakan tantangan dari pemerintah sedangkan ditinjau dari pandangan masyarakat, secara subyektif kebanyakan orang akan mengatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera atau keinginan, yaitu mempunyai kecocokan penggunaan bagi dirinya.

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki ciri-ciri tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Menurut Syaffie (2011:66) dalam melihat kualitas pelayanan ditentukan melalui :

- a. Adanya kehandalan (*reliability*)
- b. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
- c. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*)
- d. Adanya jalan untuk memulai (*access*)
- e. Adanya sopan santun (*courtesy*)
- f. Adanya hubungan baik (*communication*)
- g. Adanya kepercayaan (*credibility*)
- h. Adanya jaminan (*security*)
- i. Adanya pengertian (*understanding*)
- j. Adanya penampilan yang baik (*appearance*)

Kepuasan pelanggan merupakan dasar tujuan dari sebuah pelayanan di mana kepuasan tercipta dari rasa puas masyarakat atas apa yang mereka terima

atau peroleh. Sahaars dalam Pasolong (2013:144) menyebutkan bahwa terciptanya



kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di antaranya : hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Menurut Kotler seperti dikutip oleh Tjipto dalam (Pasolong, 2013:145), kepuasan pelanggan adalah: *“a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the persons's expectation”* (perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi dan produk yang dirasakan dan yang diharapkannya). Sehingga pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sedangkan menurut Valarie A Zeithaml et all, tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan itu sendiri. Tingkat kepentingan tersebut bisa dideskripsikan dalam model dengan dua tingkat kepentingan pelanggan, yakni *adequate service* dan *desire service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Di antaranya terdapat *zone of tolerance* yang merupakan daerah di antara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan.

*Zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda-beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi, dan aspek jasa.

## **2.2 Perpustakaan Umum**

### **2.2.1 Definisi Perpustakaan**

Perpustakaan yang berkembang sekarang ini merupakan pusat informasi bagi masyarakat yang membutuhkan informasi. Hal ini akan terwujud apabila perpustakaan siap melayani masyarakat dengan sumber informasi yang memadai dan masyarakat mampu memahami pentingnya informasi. Perpustakaan berasal dari kata *pustaka* yang berarti kitab dan buku-buku.

Pengertian perpustakaan menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan adalah intitusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (pengguna perpustakaan).

### **2.2.2 Definisi Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi dan ilmu pengetahuan akan selalu diperlukan masyarakat yang menyediakan bahan bacaan dan melayani semua orang, yaitu anak-anak, remaja, dewasa, usia lanjut, laki-laki dan perempuan serta para penyandang cacat. Perpustakaan umum menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, agama, ras, dan status sosial-ekonomi.

Sedangkan Sutarno NS (2003:2) Perpustakaan umum merupakan lembaga



pendidikan yang sangat demokratis karena melayani semua lapisan masyarakat dengan menyediakan sumber belajar yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, strata sosial, dan umur.

### 2.2.3 Pelayanan Publik pada Perpustakaan Umum

Pelayanan publik di perpustakaan umum diselenggarakan secara layanan prima yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana, dan murah, serta memuaskan pemakai masyarakat. Prinsip dasar layanan publik di perpustakaan umum adalah layanan jasa, sehingga yang paling penting adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perpustakaan harus menyediakan berbagai macam/jenis layanan, beserta sarana dan prasarana yang sesuai, praktis dan ekonomis, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat menggunakan layanan. Pendayagunaan setiap layanan di perpustakaan sangat diperlukan karena kegiatan ini adalah upaya perpustakaan merumuskan berbagai ketentuan kebijakan yang akan diterapkan pada layanan, merancang dan menyiapkan sistem layanan yang tepat beserta sarana dan prasarananya.

Menurut Sutarno (2003:121), layanan publik yang dilakukan oleh perpustakaan umum adalah :

- a) Merumuskan berbagai ketentuan/kebijakan layanan.
- b) Merancang jenis layanan yang akan diterapkan dan menyiapkan tenaga serta sarana prasarananya untuk penerapannya.

- c) Pembuatan pedoman dan tata tertib penggunaan perpustakaan secara tertulis (misalnya brosur/leaflet) yang kemudian disebarakan kepada masyarakat.
- d) Melakukan promosi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh perpustakaan umum mempunyai karakteristik yaitu :

- a) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- b) Berorientasi kepada pemakai.
- c) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- d) Berjalan mudah dan sederhana.
- e) Murah dan ekonomis.
- f) Menarik dan menyenangkan, serta menimbulkan rasa simpati.
- g) Bervariatif.
- h) Mengundang rasa ingin kembali.
- i) Ramah tamah.
- j) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- k) Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif.
- l) Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain.
- m) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

### 2.3 Kajian Terdahulu

Beberapa kajian sejenis terdahulu pernah diteliti terkait topik optimalisasi pelayanan publik yang ikut menjadi kajian dalam penelitian ini

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id) 15/8/23



sehingga dapat menjadi bahan rujukan dan referensi bagi penulis. Adapun penelitian terdahulu tersebut adalah :

#### A. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Berdasarkan Harapan dan Kenyataan Studi Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Merupakan hasil penelitian dari penelitian Arta Yunanta (2015) sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi magister di Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih tentang bagaimana Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dalam melakukan pelayanan perpustakaan dengan menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan menurut Parasuraman yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* bisa disimpulkan tinggi. Pada indikator *Tangible* terlihat bahwa staf perpustakaan berpenampilan baik dan rapi memiliki nilai yang besar, jadi staf yang ada di perpustakaan sudah melakukan aktivitas layanan yang di mulai dari penampilan di mana menimbulkan kepuasan dalam melayani pengguna perpustakaan. Keseluruhan hail penelitian ini menghasilkan bahwa pelayanan di perpustakaan politeknik malang dikatakan baik dan memuaskan. Karena beberapa item penelitian menunjukkan bahwa setiap item kuesioner memiliki nilai yang tinggi. Akan tetapi fasilitas yang ada di perpustakaan belum bisa memuaskan pengguna hal ini dapat dilihat dari persepsi harapan para pengguna perpustakaan. Di mana pada harapan bahwa perpustakaan seharusnya mempunyai fasilitas yang memadai seperti ruang pameran, ruang diskusi atau ruang baca pribadi. Pada kenyataannya perpustakaan belum menyediakan

fasilitas tersebut. Sedangkan indikator yang lain menyebutkan bahwa harapan

pengguna terhadap perpustakaan adalah inginnya perubahan dari segi sarana dan prasarana perpustakaan. Yang dimana ditemukan bahwa keinginan pengguna antara lain untuk perubahan adalah adanya ruangan baca yang memadai, adanya ruang *display* atau pameran untuk kegiatan yang memiliki keahlian tertentu untuk dipamerkan di perpustakaan. Serta fasilitas internet yang cepat dikarenakan kebutuhan informasi pengguna.

#### B. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu

Kabupaten Badung. Merupakan hasil penelitian dari penelitain Ni Luh Putu Puspitasari (2015) sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi magister di Universitas Udayana Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan ijin usaha pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu di Kabupaten Badung. Dari 15 variabel yang ada terbagi menjadi 3 faktor yang memiliki nilai *total eigen/eigen value* lebih dari 1, yaitu : faktor kesediaan, faktor kemampuan, dan faktor perhatian. yang dijelaskan sebesar 61,51 persen, selebihnya 48,49 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam 15 variabel yang diteliti. Ini berarti kelima belas variabel tersebut sebagai penentu terhadap kualitas pelayanan publik, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari kelima belas variabel tersebut variabel kesediaan petugas yaitu variabel yang paling berpengaruh karena memiliki nilai koefisien (*factor loading*) tertinggi sebesar 0,80, ini berarti kesediaan aparat pemberi layanan dalam membantu masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan di

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Faktor lain yang juga



mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya : (1) Faktor individu yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin professional dan memiliki komitmen untuk melayani dari petugas sebuah instansi pelayanan akan menjadikannya loyal dan disiplin terhadap tugas pokok yang diberikan. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam suatu instansi pemerintah tentu semakin besar kemungkinan instansi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. (2) Faktor sistem yang digunakan untuk menunjukkan pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Semakin sederhana dalam arti tata cara pelayanan tidak berbelit-belit, jelas (transparan) dalam arti mekanisme dan prosedur pelayanan pasti, simpel (efisien) dalam arti perpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, serta cepat dalam arti cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani. Faktor sumber daya manusia dan sistem yang digunakan, dalam sebuah instansi sebagai salah satu determinan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, sehingga mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berinvestasi dalam usaha yang berdampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat itu sendiri, dalam pengurusan perijinan bagi pengusaha Mikro Kecil dan Menengah secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Badung. Dengan bertambahnya pendapatan daerah maka pemerintah dapat membangun infrastruktur yang dapat dinikmati oleh masyarakat yang selanjutnya dapat menghasilkan kesejahteraan.

C. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sipora Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai (Implementasi Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004). Merupakan hasil penelitian dari penelitin Rizky Kurniawan (2012) sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi magister di Universitas Gajah Mada Yogyakarta bertujuan untuk mengetahui bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sipora Utara, mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, dan untuk mengetahui apakah ada perbedaan antara tingkat kepentingan dengan pelayanan yang dirasakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis indeks kepuasan masyarakat, analisis tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat, dan uji beda dua rata-rata menggunakan uji Mann-whitney dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan masyarakat yang pernah datang ke Kantor Kecamatan Sipora Utara, sedangkan data sekunder diperoleh dari kantor instansi pemerintah seperti Bappeda dan Kantor Kecamatan Sipora Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sipora Utara masih biasa saja, serta masih ada perbedaan antara tingkat kepentingan pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat hal ini terlihat dari masih banyak unsur pelayanan yang belum dilaksanakan dengan baik.

D. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dr.

Zainool Abidin Banda Aceh. Merupakan hasil penelitian dari penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA



Ismuhar (2013) sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi magister di Universitas Gajah Mada Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat, dan untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja petugas pelayanan dengan tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Metode penelitian : Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif yang didukung kualitatif dengan wawancara terhadap petugas pelayanan serta menggunakan rancangan *case study*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sample sederhana (*simple random sampling*). Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 150 responden, dan 10 responden petugas pelayanan. Teknik analisa data yang digunakan sesuai dengan petunjuk KEPMENPAN No. Kep/25/M.Pan/2/2004, dengan kombinasi penambahan diagram kartesius. Hasil penelitian : Keempat belas unsur pelayanan menunjukkan hasil kualitas pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dalam katagori baik. Kualitas pelayanan di rawat inap lebih baik dari kualitas pelayanan di rawat jalan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan adalah 73,6 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Tingkat kesesuaian antara kinerja petugas pelayanan dengan kepentingan/harapan masyarakat mencapai 89,14% sudah sesuai. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama sesuai dengan diagram kartesius adalah kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan prestasi yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Kesimpulan : 1.

Kualitas pelayanan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh secara umum sudah baik. Unsur pelayanan yang harus menjadi prioritas adalah peningkatan terhadap kedisiplinan petugas pelayanan, terutama unit rawat jalan dan pemerataan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan dari keempat belas unsur pelayanan yang diukur sesuai dengan KEPMENPAN No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah adalah katagori baik. Kualitas pelayanan rawat inap lebih baik daripada kualitas rawat jalan. Unsur pelayanan kualitasnya paling rendah yang perlu mendapat perhatian untuk upaya peningkatan adalah kedisiplinan petugas pelayanan, terutama pada unit rawat jalan. 2. Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah 73,6 dengan mutu pelayanan B serta kinerja unit pelayanan baik. 3. Tingkat kesesuaian antara kinerja petugas pelayanan dengan harapan atau kepentingan masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh mencapai 89,14%. 4. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan diagram kartesius adalah kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan.

E. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Merupakan hasil penelitian dari penelitin Arief Wibowo (2010) sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi magister di Universitas Indonesia Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penyelenggaraan pengelolaan tanah, khususnya yang berkaitan dengan



pengelolaan penguasaan dan hak-hak atas tanah (*land tenure and land right*) lembaga yang berwenang adalah Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) untuk tingkat pusat sedangkan untuk tingkat daerah adalah Kantor Pertanahan sebagai organisasi publik yang berhak menyelenggarakan pengelolaan pertanahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pertanahan. Berdasarkan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo bekerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan German Technical Cooperation (GTZ), telah ditemukan beberapa masalah pelayanan yang dialami oleh masyarakat pengguna layanan pertanahan pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo. Hal ini tertuang dalam survey pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang dilakukan oleh Kementrian PAN dan GTZ yang dilaksanakan pada tanggal 10 Februari 2009 sampai dengan tanggal 28 Februari 2009. Adanya kesenjangan antara persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, menyebabkan adanya perasaan puas atau tidak puas dari masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo Indikator yang paling sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini mengacu pada Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 yang terdiri dari 10 dimensi, yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan

Akses, Kedisiplinan, Kesopanan atau Keramahan dan Kenyamanan. Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa indikator ketidakpuasan masyarakat serta prioritas perbaikan indikator yang direkomendasikan beberapa kebijakan yang dapat diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pertanahan.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Menurut Nazir (2005:4) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sehingga penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian sesuai kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisa untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pengumpulan data dan pengolahan data dalam bentuk uraian atau narasi. Menurut Sugiyono (2013:2) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian dengan menggunakan kualitatif ini digunakan untuk menjawab permasalahan pertama.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No. 270 Medan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena Kota Medan adalah Kota Metropolitan yang merupakan Ibukota Provinsi Sumatera Utara. Sehingga dalam hal ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan melayani masyarakat dengan karakteristik berbeda-beda serta heterogen yang berlatar belakang suku, agama, adat istiadat, pendidikan dan sosial ekonomi yang berbeda-beda pula sehingga lebih terlihat bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan.

### 3.3 Defenisi Konsep dan Operasional

#### 3.3.1 Definisi Konsep

Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan defenisi yang dipakai oleh penulis untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial ataupun fenomena alami. Defenisi konsep di dalam penelitian ini adalah :

- (i) Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (ii) Perpustakaan umum daerah adalah lembaga teknis pemerintahan daerah dan lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena melayani semua lapisan masyarakat dengan menyediakan sumber belajar yang sesuai dengan



kebutuhan masyarakat, tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, strata sosial, dan umur.

- (iii) Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang/masyarakat setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

### 3.3.2 Definisi Operasional

Dalam penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan public di perpustakaan pemko medan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu :1. Tangibel (Berwujud)2. Reliability (Kehandalan)3. Responsiviness (Ketanggapan)4. Assurance (Jaminan)5. Emphaty (Empati).

### 3.4 Informan Penelitian

Penentuan Informan penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010:217). Pertimbangan tertentu yang dimaksudkan adalah dengan mengambil informasi dari orang-orang yang telah diketahui mempunyai pengetahuan, pengalaman, dan memahami permasalahan mengenai pelayanan publik. Serta mereka terlibat langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan pelayanan publik. Pengambilan data yang dihimpun langung oleh peneliti ke lapangan merupakan informasi yang akurat dan relevan (*valid*) . Informasi yang didapat dari kegiatan penelitian akan bersumber dari :

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan
2. Kabid Pengembangan Koleksi, layanan dan konservasi bahan pustaka

### 3. Kasi Layanan Otomasi dan Kerjasama

4. Staf Seksi Layanan Otomasi dan Kerjasama
5. Masyarakat Pengunjung Perpustakaan

### 3.5 Metode atau Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis senantiasa mengoptimalkan pengetahuan apa yang telah penulis miliki demi tercapainya kelancaran penelitian melalui berbagai macam cara. Metode dan teknik yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam rangka memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian ini adalah :

**A. Pengumpulan Data Primer**, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan data yang lengkap, akurat dan tepat sesuai dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data ini melalui beberapa kegiatan langsung ke lapangan, yaitu :

1. Langsung ke lapangan penelitian, dalam hal ini adalah melakukan peninjauan langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
2. Wawancara yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang atau responden yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelum tanya-jawab berlangsung dengan informan. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, Kasi Layanan Otomasi dan Kerjasama, Staf Pelayanan Layanan Otomasi dan Kerjasama dan masyarakat yang menjadi pengunjung perpustakaan. Instrumen yang digunakan dalam wawancara ini adalah pedoman penelitian dan



pertanyaan yang diberikan kepada masing-masing responden nantinya akan berbeda-beda namun akan berkaitan dalam membentuk suatu gambaran tentang obyek yang diteliti.

### 3. Kusioner

**B. Pengumpulan Data Sekunder**, yaitu pengumpulan data dan informasi yang digunakan untuk melengkapi data primer. Kegiatan ini dilakukan melalui :

1. Studi kepustakaan, yaitu dengan mencari dan mengumpulkan data-data melalui beberapa bahan bacaan yang berkaitan dengan teori yang akan penulis bahas dalam penelitian ini.
2. Studi dokumentasi, yaitu dengan menelaah catatan tertulis, dokumen dan arsip yang menyangkut masalah yang diteliti dan berhubungan dengan penelitian. Misalnya perundang-undangan, surat keputusan, peraturan dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah.

### 3.6 Metode atau Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013:244) mengemukakan bahwa analisis data adalah “proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah analisis data kualitatif, yaitu analisis data yang tidak mempergunakan angka-angka tetapi berdasarkan atas peraturan perundang-undangan, pandangan-pandangan nara sumber hingga dapat menjawab permasalahan dari penelitian ini.

Berdasarkan hal diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta kepustakaan, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

Teknis analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di baca dan di intepretasikan. Teknik analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini nantinya adalah reduksi data, sajian data serta penarikan kesimpulan/verifikasi. ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu :

- 1 Reduksi data yaitu proses seleksi, membuat fokus, menyederhanakan dan abstraksi dari data kasar yang ada dalam catatan di lapangan
- 2 Sajian data yaitu menyusun informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian.
- 3 Penarikan kesimpulan atau verifikasi, dilakukan setelah proses pengumpulan data berakhir, kemudian dilakukan verifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, sambil meninjau secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

Ketiga teknik analisa data tersebut dapat menjadi suatu proses yang berulang hingga keadaan sesungguhnya dapat diungkap secara cermat dan lengkap. Karena data lapangan dapat dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan dan secara terus menerus disempurnakan selama proses



penelitian berlangsung yang dilakukan berulang-ulang (Farouk dan Djaali, 2003:48).



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan telah melaksanakan standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, meskipun belum maksimal memberikan yang terbaik sebagaimana yang diinginkan masyarakat. Akan tetapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga berusaha untuk berbenah dan mendekatkan diri kepada masyarakat, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman baik melalui pelayanan langsung maupun pelayanan perpustakaan digital.
2. Sedangkan hasil penelitian melalui kepuasan masyarakat yang telah dilakukan dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disimpulkan bahwa Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kuesioner yang penulis lakukan kepada masyarakat sebagai informan, dimana rata-rata jawaban adalah informan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan



Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan. Namun demikian, perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan masyarakat lebih maksimal lagi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Unsur pelayanan yang dirasakan puas oleh masyarakat adalah : persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan yang jelas, prosedur yang dibakukan dan tidak berbelit-belit, biaya yang diberikan gratis, serta ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan. Kemudian unsur yang dirasa kurang puas oleh masyarakat adalah : Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan sudah lumayan baik namun ada beberapa petugas yang dirasa masyarakat sikapnya masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dan maklumat pelayanannya masih banyak belum diketahui oleh masyarakat dan penanganan pengaduan atas saran dan masukan disediakan sarannya namun dirasa masyarakat masih agak lambat untuk ditanggapi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan serta sarana dan prasarana yang masih belum maksimal.

## 5.2 Saran

Implikasi kajian tesis ini adalah perlunya tindak lanjut dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan pelayanannya saat ini sangat dirasakan manfaatnya bagi Masyarakat dan sangat mendukung transparansi pelayanan. Adapun rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Pada aspek strategis optimalisasi, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Medan perlu menerapkan perencanaan strategis untuk memperkuat struktur

serta kelancaran pelayanan publik dengan membuat peraturan daerah, dan melakukan survei kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan yang telah diselenggarakan. Lalu menambah intensitas komunikasi dengan masyarakat melalui publikasi dan sosialisasi agar masyarakat mengetahui tentang maklumat pelayanan, keberadaan perpustakaan sendiri serta kemudahan pelayanan melalui media cetak, media elektronik, maupun secara langsung ke masyarakat. Melakukan peningkatan infrastruktur maupun sistem yang sudah ada serta melakukan pemeliharaan (*maintenance*) terutama gedung.

2. Pada aspek penyelenggaraan standar pelayanan, diharapkan dapat tetap mempertahankan penyelenggaraan sesuai standar pelayanan secara berkesinambungan dan disesuaikan dengan kepuasan masyarakat sehingga pelaksanaan pelayanan tepat sasaran sesuai kebutuhan masyarakat, serta upaya evaluasi dapat dilakukan untuk kemajuan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan ke depannya.
3. Pada aspek kepuasan masyarakat yang dinilai kurang oleh masyarakat sebaiknya untuk ditingkatkan seperti pada unsur Produk Pelayanan, Kompetensi Pelayanan, perilaku pelaksana perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik kecerdasan intelijensianya (*intelligent quotient*) dan juga kecerdasan emosional (*emotional quotient*), pada unsur penanganan pengaduan atas saran dan masukan agar dapat lebih cepat ditangani oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan Serta pada Unsur Sarana Dan prasarana harus lebih ditingkatkan dan diperbaiki sehingga masyarakat terbantu dan merasa terfasilitasi.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayu Media, 2007
- Badudu, J.S. Sutan Mohammad Zain. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2001
- Fahmi, Irham. *Manajemen Strategis*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Farouk dan Djaali. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PTIK Press & CV. Restu Agung, 2003.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2011.
- Hornby, A.S. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford : Oxford University Press, 2008.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Strategik Untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta : Andi, 2005.
- Juliantara, Dadang. *Pembaruan Kabupaten : mewujudkan kabupaten partisipatif*. Yogyakarta : Pembaruan, 2004.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Keempat. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Kumorotomo, Wahyudi. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kurniawan, Agung. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan, 2005.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press, 2000.
- Maddy, Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit, 2009
- Moenir H.A. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : Alumni, 2007.
- Nazri, Moh. *Manajemen Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2005

- Nurmandi, Achmad. *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta : JKSG, 2014.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT*. Jakarta : Gramedia Pustaka, 2015.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.
- Romli, Lili. *Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat Tingkat Lokal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Siregar, Ridwan. *Perpustakaan : energi pembangunan bangsa*. Medan : USUPress, 2004.
- Siregar, Ridwan. *Perencanaan Lokasi Perpustakaan Umum Spasial Diwilayah Perkotaan*. Medan : USUPress, 2011.
- Sudarsono, Blasius. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung : Alfabeta, 2010.
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2013.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- , *Seperempat Abad Perpustakaan Umum Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 2003.
- Tangkilis, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo, 2005.
- Tjandra, W. Riawan, et all. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan, 2005.
- Wirartha, I Made. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2006.



## B. JURNAL DAN PENELITIAN :

Yunanta, Arta. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan*. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2015. (tesis)

Puspitasari, Ni Luh Putu. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. Denpasar : Universitas Udayana, 2015. (tesis)

Kurniawan, Rizky. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik D Kantor Kecamatan Sipora Utara Kabupaten Mentawai (Implementasi Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004)*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2012. (tesis)

Ismuhar. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dr. Zainol Abidin Banda Aceh*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2013. (tesis)

Wibowo, Arief. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo*. Jakarta : Universitas Indonesia, 2010.. (tesis)

## C. PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012, Tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 25 Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 2014, Tentang Pelaksanaan Undang - Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/8/23

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

PERMEN PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Daerah Kota Medan No. 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.

Peraturan Walikota Medan No. 1 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Peraturan Walikota Medan No. 36 Tahun 2017 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

